

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный Университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



СВЕРЖДАЮ
 Проректор по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

« 23 » 05 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы делового общения архитектора

Направление подготовки 07.03.01. – Архитектура

Профиль подготовки Архитектурное проектирование

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	2, 72		36		36	Зачет
Итого	2, 72		36		36	Зачет

Владимир, 2016

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Основы делового общения архитектора» являются освоение необходимого объема знаний в области психологии и культуры общения, овладение соответствующими компетенциями.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина «Основы делового общения архитектора» относится к разделу «Профессиональный язык и средства коммуникаций». Изучается в 8 семестре. Основные знания, необходимые для освоения дисциплины, формируются при прохождении курсов философия, архитектурное законодательство и этика, современные проблемы истории и теории архитектуры, градостроительства, дизайна и др.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть общекультурными компетенциями:

Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные и культурные различия (ОК-6);

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

- способностью находить оптимальные организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК -11);

- умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути развития достоинств и устранения недостатков (ОК-12)

- готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе (ОК-16);

общепрофессиональными компетенциями:

-Способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-3).

Демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- особенности делового общения;
- Социальные и культурные различия
- типы речевых культур в деловом общении;
- Основы этики и нравственности
- принципы речевого поведения архитектора;
- Способы оценки личностных достоинств и недостатков, пути развития достоинств и устранения недостатков языковые нормы в официально-деловом стиле речи: лексические, грамматические, синтаксические, стилистические;
- Основы самоорганизации и самообразования основы деловой риторики;
- особенности деловой беседы;
- Устную и письменную формы коммуникации на русском и иностранных языках;
- Основы поиска, хранения, обработки и анализа информации из различных источников и баз данных
- основные приемы создания эффективного публичного выступления.

2) Уметь:

- Использовать устную и письменную формы коммуникации на русском и иностранном языках работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия;
- находить оптимальные организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность;
- критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков;
- осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий;

3) Владеть:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- способностью к самоорганизации и самообразованию;
- готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе (ОК-16);
- способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-3).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивны х методов (в часах/%)	Формы текущего контроля успеваемо ст (по неделям семестра) , форма промежу- точной аттестаци и (по семестра м)
				Лекции	Практические	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР		
1.	Тема 1. Деловое общение архитектора и его особенности.	8	1-6		12			12		6/50%	Рейтинг №1
2	Тема 2. Языковые нормы в официально-деловом общении архитектора.	8	7-8		4			4		2/50%	
3	Тема 3. Деловая коммуникация архитектора	8	9-18		20	1		20		10/50%	Рейтинг №2 Рейтинг №3
ИТОГО:		8			36	1		36		18/50%	зачет

Содержание дисциплины

Тема 1. Деловое общение архитектора и его особенности

1. Деловое общение и его особенности. Признаки делового общения. Виды делового общения. Культура речи делового общения и ее слагаемые. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический.

2. Типы речевых культур в деловом общении. Элитарная, средне-литературная, литературно-разговорная, фамильярно-разговорная, профессионально-ограниченная речевая культура делового общения. Литературно-разговорная речевая культура. Фамильярно-разговорная речевая культура. Просторечие и профессионально-ограниченная речевая культура.

3. Речевая ситуация и ее составляющие в деловом общении. Понятие «речевая ситуация». Речевое общение в официальной обстановке. Речевое общение в неофициальной обстановке. Факторы адресата и адресанта в деловом общении. Официальная и неофициальная обстановка. Внутрикorporативное речевое общение и

этикетные нормы. Технология предъявления претензии. Речемыслительные операции при деловом общении (реактивные реплики). Цели делового общения и их речевая реализация.

4. Культура речи и принципы речевого поведения архитектора.

Социальные роли архитекторов и речевое поведение. Принципы делового общения. Максимумы Грайса.

Тема 2. Языковые нормы в официально-деловом общении архитектора

5. Официально-деловой стиль – язык документов.

История формирования делового стиля. Типизированность документов. Черты официально-делового стиля. Реквизиты. Принципы и правила составления и речевого оформления различных документов. Основные жанры письменной деловой речи. Образцы деловых писем.

6. Языковые нормы в официально-деловом стиле речи. Лексические нормы. (практич. з.) Лексические нормы деловой речи Нормы словоупотребления. Трудные случаи в системе словоупотребления. Неточное знание лексического значения слова – паронимы. Речевая избыточность: тавтология, плеоназмы. Нарушение лексической сочетаемости в устойчивых словосочетаниях. Выбор синонимов в деловой речи, синонимические ряды деловой речи. Устойчивые словосочетания в деловой речи.

Тема 3. Деловая коммуникация архитектора.

7. Основы деловой риторики.

Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Эффект визуального имиджа. Эффект первых фраз. Эффект аргументации. Эффект квантового выброса информации. Эффект интонации и паузы. Эффект художественной выразительности. Эффект релаксации. Эффект дисперсии.

8. Невербальное общение в деловых переговорах.

Значение различных видов рукопожатий. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов. Использование невербальных средств для повышения делового статуса. Распознавание внутреннего состояния собеседников и партнеров по их жестам и позам. Трактовка сигналов глазами. Межнациональные различия невербального общения.

9. Деловая беседа. Формы корпоративного общения. Функции деловой беседы.

Технология предъявления претензии. Техника управления степенью интенсивности вопроса. Метод получения информации. Метод самоконтроля (вопросный). Умение задавать вопросы. Типы вопросов. Практическое применение вопросов. Направляющие вопросы. Двухчастные вопросы. Контроль хода и темы разговора вопросами. Условия задавания вопроса. Начало беседы.

10. Деловые переговоры.

Классификация переговоров. Схема переговоров. Речевая стратегия и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами.

11. Речевой этикет в деловом общении.

Особенности устной формы речи. Речевой этикет. Особенности письменной формы речи. Речевой этикет по телефону. Умение слушать.

12. Основные приемы создания эффективного публичного выступления. Дебаты.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

a. Информационно-коммуникационные технологии (1- 4 разделы).

b. Работа в команде/работа в малой группе (1 – 4 разделы).

c. Case-study (2 – 4 разделы).

d. Ролевая игра (4 раздел).

e. Проблемное обучение (1 – 4 разделы).

f. Контекстное обучение (2 - 4 разделы).

g. Обучение на основе опыта (2-3 разделы).

h. Индивидуальное обучение (1 – 4 разделы).

i. Междисциплинарное обучение (1 – 4 разделы).

j. Опережающая самостоятельная работа (1 – 4 разделы).

Формы организации учебного процесса:

k. Лекция, мастер-класс (1 – 4 разделы).

l. Семинар, коллоквиум (1 – 4 разделы).

m. Самостоятельная работа студентов (1 – 4 разделы).

n. Научно-исследовательская работа студентов: подготовка выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).

o. Консультация, тьюторство: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).

p. Case-study: анализ социально-педагогических ситуаций (3 – 4 разделы).

q. Работа в команде: разработка модели личности психолога (раздел 3).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Формами контроля освоения дисциплины «Основы делового общения архитектора» являются: аттестации, зачет.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с ПОЛОЖЕНИЕМ о балльно-рейтинговой системе контроля знаний студентов ВлГУ.

Текущая аттестация студентов производится во время проведения практических занятий в форме:

- тестирования;
- устных ответов на вопросы к семинару;
- проверки выполнения письменных домашних заданий;
- проверки составленных таблиц и схем;

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача тестов и письменных домашних заданий.

Дополнительно оцениваются посещаемость, исполнительность, инициативность студента, его активность на семинарах, своевременная сдача письменных заданий, рефератов.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине «Основы делового общения архитектора» проходит в форме зачета, который включает в себя устный ответ на один теоретический вопрос и выполнение одного письменного задания (например, обработать и описать результаты методики).

Фонды оценочных средств, включающие задания к контрольным работам и методы контроля, позволяющие оценить РО по данной дисциплине, включены в состав УМК дисциплины.

Текущий контроль успеваемости

Вопросы для подготовки к рейтинг-контролю

Вопросы к рейтинг-контролю №1

1. Деловое общение архитектора и его особенности.
2. Признаки делового общения.
3. Виды делового общения.
4. Культура речи делового общения и ее слагаемые. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический.

5. Типы речевых культур в деловом общении. Элитарная, среднелитературная, литературно-разговорная, фамиллярно-разговорная, профессионально-ограниченная речевая культура делового общения.
6. Литературно-разговорная речевая культура.
7. Фамиллярно-разговорная речевая культура.
8. Просторечие и профессионально-ограниченная речевая культура.
9. Понятие «речевая ситуация». Речевое общение в официальной обстановке. Речевое общение в неофициальной обстановке.
10. Факторы адресата и адресанта в деловом общении.
11. Официальная и неофициальная обстановка.
12. Внутрикorporативное речевое общение и этикетные нормы.
13. Технология предъявления претензии. Р
14. ечемыслительные операции при деловом общении (реактивные реплики).
15. Цели делового общения и их речевая реализация.
16. Социальные роли архитектора и речевое поведение.
17. Принципы делового общения. Максимы Грайса.

Вопросы к рейтинг-контролю №2

1. История формирования делового стиля.
2. Типизированность документов.
3. Черты официально-делового стиля. Реквизиты.
4. Принципы и правила составления и речевого оформления различных документов.
5. Основные жанры письменной деловой речи.
6. Лексические нормы деловой речи Нормы словоупотребления.
7. Трудные случаи в системе словоупотребления.
8. Неточное знание лексического значения слова – паронимы.
9. Речевая избыточность: тавтология, плеоназмы.
10. Нарушение лексической сочетаемости в устойчивых словосочетаниях.
11. Выбор синонимов в деловой речи, синонимические ряды деловой речи.
12. Устойчивые словосочетания в деловой речи.
13. Принципы речевого воздействия.
14. Коммуникационные эффекты.
15. Невербальное общение в деловых переговорах.
16. Значение различных видов рукопожатий.
17. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов.
18. Использование невербальных средств для повышения делового статуса.

19. Межнациональные различия невербального общения.

Вопросы к рейтинг-контролю №3

1. Деловая беседа. Функции деловой беседы.
2. Формы корпоративного общения.
3. Технология предъявления претензии.
4. Техника управления степенью интенсивности вопроса.
5. Методы получения информации.
6. Метод самоконтроля (вопросный).
7. Умение задавать вопросы. Условия задавания вопроса.
8. Практическое применение вопросов.
9. Типы вопросов. Направляющие вопросы.
10. Типы вопросов. Двухчастные вопросы.
11. Правило подготовки деловой беседы.
12. Классификация переговоров. Схема переговоров.
13. Речевая стратегия и способы ее вербальной реализации.
14. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами.
15. Особенности устной формы речи.
16. Речевой этикет.
17. Особенности письменной формы речи.
18. Речевой этикет по телефону. Умение слушать.
19. Основные приемы создания эффективного публичного выступления архитектора. Дебаты.

Темы контрольных работ

1. Невербальное общение.
2. Особенности публичной речи.
3. Этические нормы речевого поведения архитектора.
4. Способы словесного оформления публичного выступления.
5. Риторика как искусство делового красноречия.
6. Аргументирующая речь в деловом общении.
7. Коммуникативные табу в русском речевом этикете.
8. Психологические основы речевой коммуникации архитектора.
9. Диалог как процесс взаимного общения в деловой коммуникации.
10. Публичное выступление в деловой коммуникации.
11. Жанры делового общения и их особенности.
12. Речевая норма делового общения и культура речи.
13. Тактики речевого поведения в деловом общении.

14. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
15. Деловой разговор и его особенности.
16. Речевые тактики в телефонных бизнес-переговорах.
17. Общение как обмен информацией.
18. Спор как разновидность речевой коммуникации.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Речевой этикет делового общения архитектора.
21. Речевое общение и социальные роли говорящего.
22. Речевое поведение архитектора.
23. Основы полемического мастерства в деловом общении.
24. Реклама в деловой речи архитектора и ее особенности.
25. Коммерческие письма и их специфика.
26. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач в деловом общении архитектора.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

Вопросы к зачету

1. Деловое общение архитектора и его особенности.
2. Признаки делового общения.
3. Виды делового общения.
4. Невербальное общение в процессе ведения деловых бесед и коммерческих переговоров.
5. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам.
6. Межнациональные различия невербального общения.
7. Культура речи делового общения архитектора и ее слагаемые.
8. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический.
10. Типы речевых культур в деловом общении архитектора.
11. Элитарная и среднелитературная речевая культура в деловом общении.
12. Литературно-разговорная, фамильярно-разговорная и профессионально-ограниченная речевая культура.
13. Культура речи и принципы речевого поведения архитектора.
14. Социальные роли архитектора и речевое поведение.
15. Принципы делового общения. Максимумы Грайса.
16. Речевая ситуация в деловом общении и ее составляющие.
17. Официальная и неофициальная обстановка делового общения.

18. Внутрикorporативное речевое общение и этикетные нормы. Речемышлительные операции при деловом общении (реактивные реплики).
19. Цели делового общения и их речевая реализация.
20. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
21. Требования к оформлению реквизитов документов.
22. Унификация языка деловых бумаг.
23. Новые тенденции в практике русского делового письма.
24. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
25. Деловая документация и ее особенности.
26. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.
27. Корпоративная культура делового общения архитектора.

Учебно-методическое обеспечение СРС

Темы СРС

1. Истоки риторических традиций.
2. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
3. Совещание как разновидность делового общения.
4. Речевой этикет в деловом общении.
5. Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
6. Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
7. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
8. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
9. Использование технических средств в коммуникации.
10. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
11. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
12. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
13. Правила и ошибки комплимента.
14. Виды и роль вопросов в деловом общении.
15. Деловой этикет.
16. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
17. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
18. Психологическая культура делового разговора.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л. Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 271 с. - ISBN 978-5-238-00919-3.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=390916>
2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
3. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с. <http://www.iprbookshop.ru/30126>.

б) дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>
3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечая И.П., Канке А.А. – М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 304 с.: 60×90 1/16. – (Профессиональное образование) (Переплет 7БЦ) ISBN 978-5-8199-0374-2

в) периодические издания:

- Вестник практической психологии образования;

в) интернет-ресурсы:

- <http://www.psychologos.ru>

- <http://www.psyworld.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

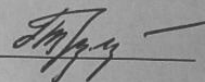
1. Лекционные занятия:
 - a. комплект электронных презентаций, слайдов;
 - b. аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук);
 - c. плакаты с иллюстрациями;
2. Практические занятия:
 - d. компьютерный класс,
 - e. презентационная техника (проектор, экран, ноутбук)
 - f. плакаты с иллюстрациями;
3. Прочее:
 - a. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
 - b. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС
ВО по направлению 07.03.01. – Архитектура

Рабочую программу составил к. пед. н., доц. Черкасова И.П.



Рецензент: медицинский психолог ГКУЗ ВО ОПБ №1 Крылова Т.А.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Психология личности и
специальная педагогика»

Протокол № 11/1 от 23.05.16 года

Заведующий кафедрой

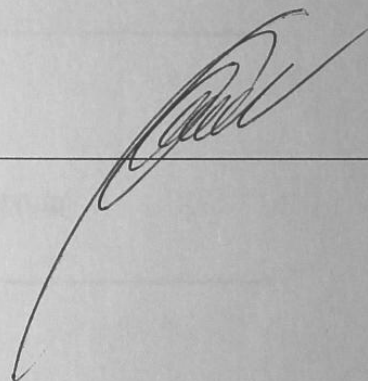


Филатова О.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 07.03.01. – Архитектура

Протокол № 2/16 от 23.05.16 года

Председатель комиссии к.ф.н., доцент Бирюкова Е.Е.



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2017/2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.18 года

Заведующий кафедрой Баранов ВВ

Рабочая программа одобрена на 2018/2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.18 года

Заведующий кафедрой Баранов ВВ

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____